



الفصل الرابع

مناقب السياحة والسفر

الفصل الرابع

مكاتب السياحة والسفر

تمهيد:

إن تطور السياحة في أي بلد يفترض تطوراً في عدد مكاتب السياحة والسفر ونوعيتها، لأنها ضرورية وأساسية من أجل تقديم خدمات النقل والدلالة السياحية، إضافة إلى الخدمات الأخرى. ولعل من أهم الخدمات التي تقدمها هذه المكاتب، والتي أقرت بالقانون (٤٥٨) لعام ١٩٥٧ ما يلي^(١)

أ- بيع أو تبادل تذاكر السفر وتأمين نقل الأمتعة للمسافرين وحجز الأماكن اللازمة لهم في مختلف وسائل النقل.

ب- حجز الغرف في الفنادق وغيرها للسائحين.

ت- تنظيم الرحلات الفردية والجماعية.

ث- تسهيل عمليات تبادل النقد (الصرافة) للسائحين بما لا يتعارض وأنظمة النقد المرعية.

ج- القيام بعمليات التأمين لصالح السائحين لدى شركات التأمين المسجلة في سورية.

ح- بيع تذاكر الحفلات والملاهي للسائحين.

خ- التوسط لدى مكاتب تأجير السيارات السياحية وشركات النقل السياحي المتخصص لتأمين هذه الخدمة للسياح والمسافرين مقابل قسيمة تبادل.

د- بيع التذاكر لمختلف المهرجانات والنشاطات السياحية.

ذ- تنظيم رحلات سياحية خاصة بموجب اتفاق محدد مع المشتركين.

^١ - الحمدان، سهيل، الإدارة الحديثة للمؤسسات السياحية والفندقية، دار الرضا للنشر والتوزيع، دمشق، ط١، ٢٠٠١، ص ٧٢-٧٣.

كما أنه إذا قرر السائح زيارة مكان سياحي يمكنه التوجه لمكاتب وشركات السياحة والسفر لتقديم خدمات سياحية تشمل ما يلي:

- ١- استكشاف الرغبة عند الزبون.
- ٢- اطلّاعه على مواد وصور دعائية.
- ٣- إعطاء معلومات عن خصائص الموقع السياحي.
- ٤- شرح طريق السفر.
- ٥- عرض الخدمات الإضافية والأنشطة الترفيهية المتوفرة.
- ٦- إتمام عملية البيع.
- ٧- تزويد الزبون بالوثائق الضرورية. ترتيب عملية الدفع.

لقد بلغ عدد مكاتب السياحة والسفر في القطر العربي السوري ٣٧١ مكتباً لغاية عام ١٩٩٥. وتقوم هذه المكاتب بأعمالها من خلال شبكة علاقات تربط بين شركات النقل الجوي والبري والبحري. (باستثناء تنظيم شؤون الحج) وبين أماكن السياحة ومؤسساتها وأماكن الإيواء والخدمات الأخرى التي يحتاجها السياح. ويحتاج افتتاح مكتب للسياحة والسفر إلى مجموعة شروط حتى يجوز الترخيص له، وقد نص عليها القانون ٤٥٨ لعام ١٩٥٧ والقرار ١٥٨ لعام ١٩٨٢، وتم تعديل الفقرة الخاصة بالجهاز الإداري والفني لمكاتب السياحة والسفر للفئتين (أ) و (ب) بالقرار ٢٨٠ تاريخ ١٩٨٢.

تم التمييز بين مكاتب السياحة والسفر ومكاتب السفر بالقرار ١٥٧ لعام ١٩٨٢ كالتالي:

أ- مكتب سياحة وسفر: يمارس كافة الأعمال والخدمات المنوطة بمكاتب السياحة والسفر على اختلاف أنواعها. كما في المادة (١) من القانون ٤٥٨ لعام ١٩٥٧، بالإضافة إلى أعمال السياحة لزيارة الأماكن الدينية والسياحة

الرياضية، وتنفيذ برامج المؤتمرات التي تعقد في القطر، ويُطالب باستقدام السياح وتنفيذ خطة الوزارة في هذا المنحى.

ب- مكتب سفر: ويقتصر عمله حصراً فيما يلي:

١- بيع تذاكر السفر على مختلف الطرق الجوية والبرية والبحرية.

٢- الشحن للبضائع والأمتعة للمسافرين بواسطته.

٣- الحجز في وسائل المبيت للمسافرين بواسطته.

٤- وكالات شركات النقل الجوي والبحري.

❖- إن المكتب السياحي يجب أن يكون على درجة عالية من الكفاءة

والأمانة، ويتمثل العامل الثاني للنجاح في جهاز الحاسوب/ وأجهزة الفاكس ووسائل المواصلات الأخرى والتي تلعب دوراً أساسياً في عمل المكتب.

وأن المكتب السياحي والسفري يجب أن يكون له محل ثابت ومرخص

ويحمل اسماً، وأن يكون في موقع ممتاز وبارز ومعروف من كل الجهات السياحية

وتكون داخله كافة التجهيزات والنظافة والديكورات وإعلانات للمكتب من بروشورات ونماذج.

١- مهمات المكتب السياحي:

- يجب أن يقوم المكتب السياحي بالاتصال بالأوساط التسويقية السياحية،

للتعرف على التيارات المحركة للسياحة في الدولة الموجود بها.

- على مكاتب السياحة دراسة رغبات السياح والوسائل الإعلانية المؤثرة فيهم

والرسالة الإعلانية التي تؤثر بهم، لهذا إن دراسة وسائل الإعلان المتاحة من قبل

المكتب السياحي، تكون في الدرجة الأولى، التعرف على أساليبها وأسعار

خدماتها وإنجاح هذه الوسائل في إيصال الرسالة الإعلانية، لأن التطور الذي وصلت

إليه وسائل الاتصال، قد تجعل المكتب السياحي يعتمد على وسيلة معينة بحجة أنها

متطورة ويهمل باقي الوسائل ، مع أن التأثير الإعلاني قد يكون فاعلاً أكثر في وسائل الاتصال المستبعدة ، لذلك على المكتب السياحي القيام بدراسة السوق السياحي ، للاستفادة من المعطيات الواردة فيه ، لإعداد الخطط الإعلانية اللازمة لجذب السياح من ناحية ، وللتعرف على الخدمات السياحية التي يطلبها السياح المحتملون بعد الحملة الإعلانية من ناحية أخرى.

- كما يتعرف المكتب السياحي عبر دراسة السوق على الأسعار السياحية المشجعة على إقبال السياح.

إن أبرز مهمات المكتب السياحي الرسمي في الخارج الترويج للسياحة ، ثم إبراز الصورة الحقيقية لبلده السياحي ، وبهذا يكون له دور مهم ومباشر في عملية التسويق السياحي أي دراسة الأسواق الخارجية وإجراء الاتصالات اللازمة مع الهيئات والمؤسسات والمكاتب التي تعني بسفر السياح للعمل على اجتذاب أكبر عدد منهم⁽¹⁾ إن افتتاح مكتب سياحي في أي بلد ، يجب أن يكون بعد دراسات موضوعية دقيقة لمستقبل التسويق السياحي في السوق الذي يمكن أن يوجد فيه المكتب ، لأن دوره ذو أهمية كبيرة إذا أحسنت إدارته بشكل صحيح ، في تنشيط السياحة إلى بلد الأم. لهذا إن دور المكاتب السياحية يتجلى ضمن الآتي:

١- التعرف على رغبات السائحين وطرق التأثير عليها ، ووضع خطط إعلامية لجذب السياح.

٢- مواصلة الاتصال بوكالات وشركات السياحة والسفر لأن لها تأثيراً مباشراً في الحركة السياحية وحثهم على تنظيم رحلات سياحية إلى البلد الذي يتبعه المكتب.

¹ د. عبد القادر، مصطفى، دور الإعلان في التسويق السياحي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، ط١، ٢٠٠٣، ص١٩٢-١٩٣.

٣- إقامة علاقة ودية مع النقابات المهنية والعمالية وجمعيات الشباب والنوادي ،
كي يستثمرها في تنشيط السياحة إلى موطنه.

٤- إرساء علاقات مميزة مع المهتمين بالشأن الإعلامي ، من صحفيين وغيرهم
لاستثمارها في سبيل الاستفادة من جهودهم في الإعلان السياحي غير المباشر
عبر البرامج التلفزيونية أو الإذاعة أو المقالات الصحافية.

٥- سعي المكتب السياحي إلى الاشتراك في المؤتمرات والندوات السياحية
ليتمكن له عرض الإمكانيات السياحية للدولة التي يمثلها ، كما يستطيع
تقديم البيانات والمعلومات السياحية للجهات المشاركة في مثل هذه النشاطات
عبر ملفات خاصة بالسياحة في بلده ، التي يشارك باسمها.

- كما تبرز أهمية مكاتب وشركات السياحة والسفر من خلال^(١)

١- تعمل على إيجاد فرص لعدد لا بأس به من المواطنين.

٢- تحسين مستوى الدخل القومي.

٣- تنشيط الاقتصاد.

٤- التأثير على ميزان المدفوعات.

٢- **الأشياء الواجب مراعاتها عند إقامة المكتب السياحي:**

١- ألوان وديكورات جذابة للمكتب لأن السياحة تمثل الذوق والفن وإن مدى

أناقة واهتمام الوكالة بالسفر تمثل مدى اهتمامها بالمسافر.

٢- اختيار البوسترات والملصقات الجذابة والأنيقة.

٣- جب أن يتم وضع خارطة للعالم كبيرة بحيث يعرف كل عميل إلى

أين هو ذاهب في أي جزء من العالم.

^١ آسيا محمد إمام الأنصاري- إبراهيم خالد عواد، إدارة المنشآت السياحية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان،

٢٠٠٢، ص ٤٣.

- ٤- صالة صغيرة مناسبة لاستقبال العملاء.
- ٥- وضع عارضة مناسبة ويوضع بها منشورات سياحية وإعلانات عند مدخل المكتب ليستطيع العملاء الاطلاع على هذه المنشورات والإعلانات التي أغلبها يوزع على هؤلاء العملاء مجاناً.
- ٦- في الوقت الحالي يجب أن يكون في المكتب جهاز تلفون واحد على الأقل وفاكس وجهاز حاسوب.
- ٧- كراسي مريحة وأنيقة لغرض جلوس العملاء.
- ❖ إن نجاح أي مشروع سياحي للمكتب السياحي يعتمد على اختيار العاملين بالدرجة الأولى ، لأن السياحة عبارة عن تقديم خدمة ، ولذلك:
- ٣- **المهارات والكفاءات الواجب توفرها بالعاملين في المكتب**

السياحي:

- ١- الشكل والمظهر الخارجي المناسب.
- ٢- اللياقة البدنية المناسبة.
- ٣- ذو شخصية مؤثرة.
- ٤- إجادة أكثر من لغة أجنبية ووضوح التعبير عند الكلام.
- ٥- القابلية على إقناع الآخرين بشكل سليم.
- ٦- الصبر والتحمل.
- ٧- الخبرة الضرورية الجيدة.
- ٨- الشهادة الأكاديمية الجامعية.
- ٩- أن يكون على علم ودراية بكل البرامج والمراسلات حتى يكون في وضع يسمح له بالإجابة على أي سؤال.
- ١٠- يجب مراعاة رغبات الزائرين في كل حين.

١١- أن يفكر الموظفون فيما هو في مصلحة الزائر وكل المعلومات يجب أن تكون كتابية موضحة بالأسماء وأرقام التليفونات من أجل المساعدة.

إن الهيكل التنظيمي للمكتب السياحي مكون من الموظفين وأهميتهم كبيرة في المكتب السياحي، ثم المدير العام الذي هو مسؤول عن التقارير المقدمة لرئيس مجلس الإدارة شاملة المبيعات والخدمات التي تقدمها الشركة أو الوكالة. وإن المسؤولية المهمة هي جعل قسم السفريات والرحلات شركة مربحة.

٤- واجبات المدير العام و المدراء الفرعيين و الموظفين:

واجبات المدير العام:

- ١- الإشراف على تقسيم وقت السكرتارية.
- ٢- مسؤول عن المراجعة والإشراف المباشر على كل موظفي قسم السفر والرحلات.
- ٣- وضع خطة سنوية للإيرادات التي تهدف إليها الشركة.
- ٤- وضع ميزانية للسفريات والرحلات بما يتضمن مصاريف التشغيل والمرتبات والسفر والمصروفات الثرية.
- ٥- وضع ميزانية منفصلة للدعاية والسفر.
- ٦- تكاليف أسعار الكتيبات وجميع المطبوعات.
- ٧- الموافقة على التصميمات والموافقة النهائية على مصروفات الدعاية.
- ٨- الموافقة على نشر الإعلانات في الصحف والمجلات المتخصصة.
- ٩- التوصية والموافقة على الاشتراك في عروض سياحية وحلقات دراسية مختارة.
- ١٠- مسؤول عن كل التقارير المقدمة لرئيس مجلس الإدارة فيما يختص بقسم السفر والرحلات.

• العلاقات الشخصية للمدير العام للمكتب السياحي:

- تمثيل الشركة في العروض السياحية والحلقات الدراسية والاجتماعات الحكومية والمآدب.

- يجب أن يعرف شخصياً مديري خطوط الطيران وأن يحافظ على علاقة وثيقة معهم عن طريق الزيارات الشهرية لمكاتبهم أو مقابلتهم للغداء.

- ثم رئيس قسم الحجز والمبيعات ، مسؤوليته إيصال التقارير إلى المدير العام ، ومسؤوليته عن الموظفين ، وعن الدخل والإنتاج الخاص بقسم الرحلات.

❖ وهناك واجبات لرئيس القسم:

أ- تحضير التقارير الخاصة بالدخل اليومي.

ب- الاحتفاظ بسجل لبرنامج عمل الموظفين.

ج- تقديم ملفات المكتب والمحافظة عليها وطلب مستلزمات المكتب.

❖ واجبات رئيس قسم الحجز والمبيعات:

١- التوصية بوسائل زيادة الدخل.

٢- الإشراف على موظفي التذاكر وتدريبهم.

٣- القيام بوضع جدول وخطة عمل الموظفين.

٤- عمل سجلات لتذاكر شركات الطيران والإيصالات الخاصة بها.

٥- التأكد من وضع تذاكر شركات الطيران في مكان أمين.

٦- التأكد من أن النقود المحصلة موضوعة في درج مغلق.

٧- تحضير جميع التقارير المطلوبة إلى المدير العام ومدير الحاسبات.

ثم موظف حجز التذاكر يقدم التقارير إلى رئيس قسم الحجز والمبيعات وهو

أول موظف يتصل بالجمهور لهذا من المهم إعطاء انطباع جيد وأنيق.

❖ هناك واجبات لموظفي حجز التذاكر هي:

- ١- القدرة على عمل حجوزات مع شركات الطيران والفنادق وشركات النقل الأرضية.
- ٢- يجب أن يكون ملبماً بإحدى اللغات الأجنبية إلى جانب اللغة العربية.
- ٣- يستطيع أن يقرأ ويفهم المرشد العالمي وجدول مواعيد شركات الطيران.
- ٤- يجب أن يكون ملبماً بجغرافية العالم.
- ٥- يجب أن يكون ملبماً بمدن الطيران وقوانين المطارات.
- ٦- القدرة على إعطاء الأسعار وحسابها.
- ٧- القدرة على تجهيز تذاكر الطيران وإيصالات العملاء.
- ٨- أن يكون مدرباً على التعامل بمختلف العملات.
- ٩- القدرة على إعطاء تقرير يومي موضعاً مبيعات التذاكر والنقد لموازنته مع إيصالات اليومية.
- ١٠- يجب عليه الظهور بمظهر لائق وأن يجيب على كل الاستفسارات بأدب وابتسامة.

ثم على الساعي أن يحرص على تتابع التقارير إلى رئيس المبيعات:
التي يحتاج المكتب إلى شاب لنقل الرسائل، هذه واجبات الساعي

- ١- إحضار التذاكر والأدوات من مكاتب الطيران.
 - ٢- نقل الرسائل.
 - ٣- القيام بأعمال أخرى يكلف بها من رئيس قسم المبيعات.
- ثم رئيس قسم السياحة الذي يرفع التقارير إلى المدير العام.

♦ هناك واجبات لرئيس قسم السياحة:

- ١- تقع على عاتقه مسؤولية البحث عن الأسواق السياحية ليختار منها الجديد من أجل زيادة دخل الرحلات والمجموعات السياحية.

٢- التوصية والقيام بوضع برامج رحلات على نفس مستوى المنافسين أو على مستوى أفضل.

٣- التفاوض مع الفنادق ومسؤولي النقل الأرضي للحصول على أرخص الأسعار.

٤- مسؤول عن فحص ومعاينة ما تتسم به الفنادق الموجودة في نشرات المذكور والتسهيلات المقدمة من هذه الفنادق.

٥- الإشراف على موظفي تشغيل الرحلات.

٦- وضع التعريفات السرية لاستخدام الوكالات السياحية.

٧- الاشتراك في عروض سياحية مختارة.

٨- القيام برحلات دورية للأسواق السياحية مثل السعودية واليونان وقبرص واليمن والأردن وتركيا.

٩- حضور اجتماعات وحلقات السياحة والرحلات.

١٠- تقديم ميزانية سنوية بالمصروفات المباشرة للمدير العام.

١١- المرتبات.

١٢- تكاليف الطبع.

١٣- تكاليف السفر.

ثم مشرف التشغيل الذي يرفع التقارير إلى رئيس السياحة.

♦ هناك واجبات لمشرف التشغيل:

١- تقديم تقاريره إلى رئيس القسم مع تحمل مسؤولية كل التفاصيل والترتيبات من أجل جعل تشغيل الرحلات عملية سلسلة.

٢- عمل الترتيبات التي يطلبها وكلاء السياحة والسفر أو الأفراد أو المجموعات.

- ٣- تحضير تقرير الأسعار والخدمات المطلوبة والسعر الصافي مع إضافة نسبة ربح وترسل نسخة من التقرير إلى مدير الحسابات.
 - ٤- إرسال تلخيص للوكلاء حول الترتيبات بالسعر الكلي.
 - ٥- تخصيص ملف لكل صفقة أو طلب.
 - ٦- وضع تاريخ متابعة على كل ملف للفحص مع العميل لتحديد ما إذا كان السعر والترتيبات مرضية.
 - ٧- إعداد ومراجعة برنامج عمل مندوب النقل معداً باليوم والأسبوع.
 - ٨- يجب أن يكون لديه التذاكر والإيصالات المطلوبة.
 - ٩- عند الحاجة يجب إرسال من يحل محل مندوبي النقل في حالة غيابهم، وذلك بالتوجه إلى المطارات ومحطات السكك الحديدية والموانئ لمقابلة ومعاونة الزبائن.
- ثم مندوب النقل يرفع التقارير إلى مشرف التشغيل.

❖ هناك واجبات لمندوب النقل:

- (١) مقابلة ومساعدة المسافرين مغادرة ووصولاً سواء كانوا أفراداً أو مجموعات في المطارات، ومحطات القطارات والموانئ.
 - (٢) يجب أن يكون لديه رخصة قيادة.
 - (٣) يجب أن يكون قادراً على التحدث بلغة أجنبية.
 - (٤) القيام بالمهام الأخرى التي يكلف بها من رئيس القسم.
- ثم رئيس الحسابات وهناك واجبات له.**
- (١) يجب أن تكون جميع التذاكر والإيصالات والاستثمارات تحت تصرف رئيس قسم الحسابات.
 - (٢) رئيس الحسابات مسؤول عن الاستثمارات الصالحة للتفاوض.

٣) رئيس قسم الحجز والمبيعات يجب أن يطلب التذاكر والإيصالات من رئيس الحسابات ويوقع على استلامها.

٤) على مكتب الحجز أن يقدم التقارير اليومية الخاصة بالتذاكر والإيصالات وما دفع نقداً أو بشيكات إلى مدير الحسابات.

٥) تقع على قسم الحسابات مسؤولية فحص كل تذكرة وإيصال ، ومضاهاتها بالسجلات للتأكد من أن التذاكر تم بيعها بالتوالي وأنها مستوفية لجميع الشروط.

٦) قسم الحسابات مسؤوليته عن التقارير اليومية والشهرية والسنوية المقدمة من كل شركة طيران.

❖ الأرشيف:

من الضروري وجود نظام يرجع إليه ويعرف بالأرشيف بالنسبة لمكتب السفريات وقسم السياحة ، للتأكد من عدم وضع ملف في غير موضعه ، ويجب إعطاء التعليمات: عند سحب أي ملف أو مستند يجب على الموظف الذي قام بالسحب وضع ورقة باسمه موضعاً التاريخ إشارة إلى أن الملف في حوزته عند إرجاع الملف لموضعه تسحب الورقة.

❖ مكتب التذاكر:

يتضمن:

- تذاكر شركات الطيران.
- الإيصالات.
- تقرير يومي بمبيعات الطيران.
- تقرير يومي بمبيعاته.

❖ قسم السياحة:

يتضمن:

- قوائم الأسعار.
- الفنادق.
- رسوم الدخول.
- المطاعم.
- الاستقبال والانتقالات.
- جولات بحرية.
- رحلات منظمة.

إن كل المراسلات تكون شاملة الأسعار وقوائم أسعار فردية. إن الرحلات التي تقرر القيام بها والتي في حيز التحضير يجب وضعها في ملفات حسب الحروف الأبجدية تبعاً لاسم الوكيل السياحي، أو تسلسل رقم الملف. يجب المراجعة للتأكد من انه قد دفع العربون.

إذا كانت الرحلات ما تزال معلقة يجب وضعها في ملفات حسب الحروف الأبجدية تبعاً لاسم الوكيل السياحي أو تسلسل رقم الملف ويجب مراجعة هذه الملفات للتأكد إذا كان الرد لم يصل بعد بخصوص الأسعار. أما الرحلات التي يتم القيام بها أيضاً توضع في ملفات حسب الحروف الأبجدية تبعاً لاسم الوكيل السياحي أو تسلسل رقم الملف.

❖ قوائم البريد الأساسية:

- منفذو الرحلات.
- قوائم الفنادق.
- مكتب السياحة.
- شركات الطيران.

- الشركات الملاحية.

❖ ملفات السكرتارية:

المراسلات:

يجب وضع نسخة واحدة من كل خطاب في ملف طبقاً للوكيل السياحي أو تسلسل رقم الملف، يجب على السكرتارية القيام بتحضير نسخة إضافية لاستعمالها لها كسجل يومي. المراسلات يجب التصنيف حسب تاريخ اليوم والشهر.

٥- الجهاز الإداري والتنظيمي لمكاتب السياحة والسفر:

مكتب السياحة والسفر أو وكالة السياحة والسفر تتألف من عناصر مختلفة، إدارات وأقسام مترابطة فيما بينها بعلاقات معتمدة على بعضها البعض. تقسم مكاتب السياحة والسفر إلى فئتين أ و ب.

فالفئة (أ) يشترط أن يكون الحد الأدنى من الإداريين والفنيين فيها مدير مكتب وثلاثة موظفين.

فالفئة (ب): من مدير مكتب وموظفين، وفيما يلي: الصفات الشخصية للموظفين ومهامهم والشهادات التي يحملونها والخبرات الواجب امتلاكها:

١- مدير المكتب:

- أن يكون حاملاً لإجازة جامعية مع خبرة ثلاث سنوات في العمل السياحي.

- أو خريج مركز تدريب سياحي معترف به مع خبرة ثلاث سنوات في العمل السياحي.

- أو ممن تتوفر لديه خبرة في العمل السياحي مدة لا تقل عن سبع سنوات، بالإضافة إلى إجادة إحدى اللغات الأجنبية.

(١) الصفات الشخصية: ثقافة عامة واسعة، ومعرفة عميقة لكل أعمال

الوكالة وخدماتها الداخلية.

٢) مظهر لطيف ، ويجب أن يتمتع بالحزم والإدارة ومعرفة بالنظم والتشريعات التي تنظم علاقات العمل.

٣) خبرة جيدة بالمحاسبة.

أهم الأعمال التي يقوم بها مدير المكتب^(١)

١- تحديد الأهداف.

٢- وضع الخطط والبرامج والسياسات الكفيلة بتحقيق الهدف.

٣- إيجاد حلول للمشاكل الإدارية التي قد تحدث أثناء التنفيذ.

٤- يساعد على تأمين السير الطبيعي للعمليات الإنتاجية.

٥- توجيه وإعطاء الأوامر للإدارات والأقسام الأخرى.

مساعدة المكتب يقوم بمعظم الأعمال التي يقوم بها مدير المكتب.

أهم العمليات الإدارية التي تقوم بها الإدارات والأقسام المختلفة في مكاتب السياحة والسفر:

١- قيادة الشركة وملاحقتها.

٢- توفير الخدمة السياحية المثالية.

٣- تقديم الخدمات للزبائن.

٤- الرقابة على نوعية الخدمات المقدمة.

٥- دراسة السوق السياحي ومعرضات المنافسين في هذا السوق.

٦- اختيار وتطوير طاقم العمل.

٧- تحديد الأجور والمكافآت.

٨- عمليات اتخاذ القرارات والعمليات التخطيطية.

^١ آسيا محمد إمام الأنصاري- إبراهيم خالد عواد، إدارة المنشآت السياحية، مرجع سبق ذكره، ص ٤٧.

٩- عمليات مالية ومحاسبية.

١٠- عمليات إدارية مكتبية.